



DPC

**Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor**

El Indecopi presenta amigable herramienta digital con importantes recomendaciones para que los consumidores tomen buenas decisiones al contratar un servicio durante el feriado largo por Semana Santa 2019

- ✓ Además, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF), con especialistas que actuarán de incógnito, verificará en todo el país que los servicios sean idóneos y se cumpla con lo ofrecido a los consumidores.

Ante la proximidad del feriado largo por la celebración de la Semana Santa, el Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, pone al servicio de los ciudadanos un *Press Kit* digital que contiene las principales recomendaciones para que los consumidores estén atentos a la calidad de los productos que adquieren y a los servicios que contratan, durante este feriado largo que se inicia el jueves 18 de abril y que movilizará a miles de personas.

Esta amigable herramienta digital, que puede ser vista en el siguiente enlace https://issuu.com/indecopi/docs/press_kit_semana_santa_2019, incluye los deberes de los proveedores, quienes deben ofrecer información relevante a los consumidores para que tomen las mejores decisiones al momento de comprar un producto o contratar un servicio. Así, la información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y sencilla.

Esta herramienta se enfoca en consejos en los servicios turísticos, deportes de aventura, hospedaje, transporte aéreo y terrestre, restaurantes, así como en el uso adecuado de las tarjetas de crédito y las compras *online* para que los viajeros disfruten de estos días con responsabilidad. Para ello, el Indecopi también destaca los canales de atención a través de los cuales se puede poner una queja o un reclamo.

Además, esto se complementará con la labor de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) que, a través de fiscalizadores incógnitos estará atenta a los servicios de transporte terrestre y aéreo, en especial en cuanto a la información, horario de salida, declaración de equipaje, Libro de Reclamaciones, entre otros. También supervisará los servicios turísticos, en particular de los buses descapotados para que recorran rutas seguras; asimismo en los centros recreacionales se verificará la idoneidad del servicio y el Libro de Reclamaciones. Esta labor se realizará a nivel nacional.

En ese sentido, el Indecopi, ofrece las principales recomendaciones:

Si decide viajar:

- Infórmese sobre el servicio de transporte que desea contratar y verifique en la publicidad o a través de la página web de la empresa, el precio y las condiciones aplicables al servicio (forma de pago, tiempo de duración del viaje, servicios incluidos en el transporte, peso permitido de equipaje, etc.).

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



**Radió
Indecopi**
www.indecopi.gob.pe/radio



DPC

Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor

- Contrate con empresas formales y exija su boleto de viaje, este es la constancia de contratación del servicio y del vínculo con el proveedor. Recuerde que, en caso de accidentes, la empresa debe activar de forma inmediata el SOAT (seguro obligatorio por accidentes de tránsito) o CAT (certificado contra accidentes de tránsito) respectivo, brindado asistencia a los heridos e información a los familiares.

Si contrata un servicio de hospedaje:

- Los hoteles y hostales tienen la obligación de publicar, en un lugar visible de sus establecimientos, la lista de precios del servicio. Los precios exhibidos deben estar consignados en moneda nacional, pero si están en moneda extranjera se debe agregar el tipo de cambio aceptado para el pago. En este caso, sepa que el proveedor está obligado a aceptar el pago en dicha moneda o su precio equivalente en moneda nacional, a elección del consumidor.
- El monto consignado para la prestación del servicio de hospedaje, debe incluir el precio total, incluyendo cualquier tipo de recargo adicional, así como el IGV.

Si contrata una agencia:

- Al momento de efectuar algún pago, exija el comprobante de pago correspondiente. Esto le permitirá identificar el nombre o la razón social de la persona o empresa con la que está contratando el servicio y le garantiza la posibilidad de presentar un reclamo si no se cumple con el servicio de acuerdo a lo ofrecido. Opte por un servicio formal.
- No le pueden obligar a pagar sumas o recargos adicionales al precio informado, salvo que se trate de servicios distintos al originalmente contratado.

Turismo de aventura:

- Recuerde que solo las agencias de viaje y turismo debidamente autorizadas pueden prestar servicios de turismo de aventura en nuestro país. No se arriesgue contratando servicios informales.
- Los proveedores de estos servicios deben contar con personal especializado en la actividad ofrecida (*trekking*, montañismo, canotaje, etc.) y con los equipos idóneos que se requieren para la práctica de dicha actividad, además de contar con un equipo de primeros auxilios.

Compras online:

Si realiza la contratación de algún servicio a través de páginas web o aplicaciones móviles, tenga en cuenta que:

- El proveedor del servicio debe brindar en su página web o aplicación móvil toda la información que resulte relevante para que los consumidores puedan tomar una decisión de consumo informada (precio, características del servicio, condiciones de compra, etc.). La información debe ser proporcionada en castellano, ser veraz, suficiente, fácilmente accesible, de fácil comprensión y no debe inducir a error.
- La página web o la aplicación móvil que se emplee para realizar la compra de un producto o la contratación del servicio debe garantizar la seguridad de los pagos en línea.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radió
Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio



DPC

**Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor**

Publicidad de promociones:

- Tenga en cuenta que la publicidad debe consignar el importe total que debe pagar por los productos o servicios que adquiera. El precio debe incluir los tributos, comisiones u otros cargos que sean aplicables. Asimismo, si el precio se publicita en dólares el mismo debe ser consignado también en soles, en los mismos caracteres y con iguales condiciones.
- Las condiciones y restricciones para acceder a las promociones, deben ser informadas de forma clara y destacada de tal manera que sean fácilmente advertidas en cada uno de los anuncios que las publiciten o en una fuente de información distinta. Por ejemplo, si la promoción está dirigida solo a clientes de una tienda, o si se tiene que comprar un monto mínimo, o si la oferta es válida en un horario especial, entre otros aspectos.

Si va a un restaurante:

- Los restaurantes deben exhibir su lista de precios en el exterior de sus establecimientos para consulta de los consumidores. La lista debe incluir el precio final de cada plato, incluyendo el IGV.
- Recuerde que en este tipo de servicios está prohibido cobrar montos adicionales por cualquier concepto de manera separada del precio final, con excepción del recargo por propina. Aun así, este concepto debe ser informado de manera oportuna y visible.
- Si después de haber ingerido alimentos en algún restaurante presenta problemas de salud, puede presentar un reclamo ante el mismo proveedor o, de manera alternativa, ante el Indecopi.

Canales de atención:

Si tuviera alguna insatisfacción con algún producto o servicio tenga en cuenta lo siguiente:

- Informe al proveedor sobre el inconveniente para que lo solucione de manera directa. Un proveedor preocupado por fidelizar a sus clientes ofrecerá una solución rápida a su problema.
- Tiene el derecho de exigir el Libro de Reclamaciones para dejar constancia de su reclamo o queja. Recuerde que todo establecimiento debe tener uno.
- El Indecopi pone a disposición de los consumidores sus diferentes canales de atención:
 - Portal institucional (www.indecopi.gob.pe/reclamo)
 - Aplicativo móvil para Android ([Reclamos Indecopi](#))
 - Correo electrónico (sacreclamo@indecopi.gob.pe)
 - Servicio de Atención al Ciudadano (224 7777 desde Lima o al 0800-4-4040 para provincias).
 - El Indecopi, asimismo, pone al servicio de los consumidores los números 517 1835 y 517 1845, de la Oficina del Indecopi en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, donde se atiende las 24 horas del día, todos los días del año.

Lima, 13 de abril de 2019

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



**Radió
Indecopi**
www.indecopi.gob.pe/radio